Manual de Usuario versión eComFax / eComFax Enterprise

Febrero 2014

BY Comunycarse Network Consultants, S.L

Manual de Usuario

Contenido

1. ¿Cómo se usa eComFax? 1
   1.1 ENVIO de un fax 1
   1.2 RECEPCIÓN de un fax 1
2. Configuración de la plataforma – Pasos 2
   2.1 Acceso a la web de eComFax 2
   2.2 Asignación de un número de fax especial 2
      2.2.1 Rellenar formulario web 3
      2.2.2 Número de fax a trasladar pendiente 4
      2.2.3 Recepción del correo con solicitud a firmar 4
      2.2.4 Confirmación de documentación recibida 7
      2.2.5 Notificación de número de fax activado 8
      2.2.6 Número de fax especial activado 9
   2.3 Contratación de un NUEVO número de fax 10
      2.3.1 Selección de la Provincia 11
      2.3.2 Nuevo número de Fax asignado 11
   2.4 Configuración de la cuenta 12
      2.4.1 Configuración del PIN 13
      2.4.2 Correo electrónico de fax 13
      2.4.3 Otros campos de Interés 15
3. Envío de Faxes 16
   3.1 Envío desde la web de eComFax 16
   3.2 Envío desde un correo electrónico 18
      3.2.1 Sin portada 18
      3.2.2 Con portada 18
         3.2.2.1 Con portada indicando el nombre del destinatario 19
   3.3 Mensaje de confirmación del estado de trasmisión 20
4. Recepción de Faxes 21
   4.1 Consulta desde eComFax 21
   4.2 Consulta por Email 21
5. Mensaje de aviso por agotamiento de créditos 23

Manual de Usuario

1. ¿Cómo se usa eComFax?

1.1 ENVIO de un fax

Para enviar un documento, utilice la página web de eComFax o bien envíe el documento como adjunto **desde la cuenta de correo electrónico asociada al servicio** a la dirección (recuerde que puede configurar hasta un máximo de tres cuentas):

numero_de_fax@fax.movistar.ecomfax.com

(Ej: correo electrónico para: 917498720@fax.movistar.ecomfax.com, sin asunto)

Si quiere incluir una portada (p), mande un correo a la dirección:

numero_de_fax@faxp.movistar.ecomfax.com

e indique sus datos en el campo "Asunto" del propio correo.

Importante: El usuario tiene que especificar un **PIN numérico** de cuatro dígitos que se le proporcionará cuando se dé de alta en el servicio (configurable por el usuario).

Formato dentro del **Asunto del mensaje**: "CódigoPINlíneadeasunto"

Ejemplo: Si en el asunto del mensaje queremos poner "Factura" y nuestro PIN es "1234", tenemos que poner "**1234Factura"** (sin espacios).

En el envío, los cuatro primeros dígitos se eliminan automáticamente del asunto, y se validan con el pin del usuario que envía el correo. En caso de que se envíe un correo sin este PIN o sea inválido, el correo para enviar el fax será rechazado.

1.2 RECEPCIÓN de un fax

Para **recibir faxes** únicamente tiene que facilitar al emisor el número de fax proporcionado por eComFax . Cuando alguien ponga un fax a ese número, el usuario recibirá un correo con un adjunto en formato PDF por defecto o en formato PDF buscable si lo prefiere. El emisor recibirá un acuse de envío de su Fax.

- Formatos soportados: Microsoft Office, txt, pdf,pdf buscable, tif, jpeg, html, png, etc.

2. Configuración de la plataforma – Pasos

2.1 Acceso a la web de eComFax

Para acceder a eComFax acceda primero a Aplicateca (www.aplicateca.es), identifíquese con su usuario de Aplicateca y clique sobre el icono de eComFax que le aparecerá en el recuadro "MIS APLICACIONES", en la parte derecha del portal de Aplicateca. En caso de duda, consulte la Guía rápida de eComFax, accesible en www.aplicateca.es/eComFax.

2.2 Asignación de un número de fax especial

Cuando el usuario que se da de alta en el servicio elige la opción de **Asignar el número de Fax especial,** recibirá un correo de "Bienvenida" como el siguiente:

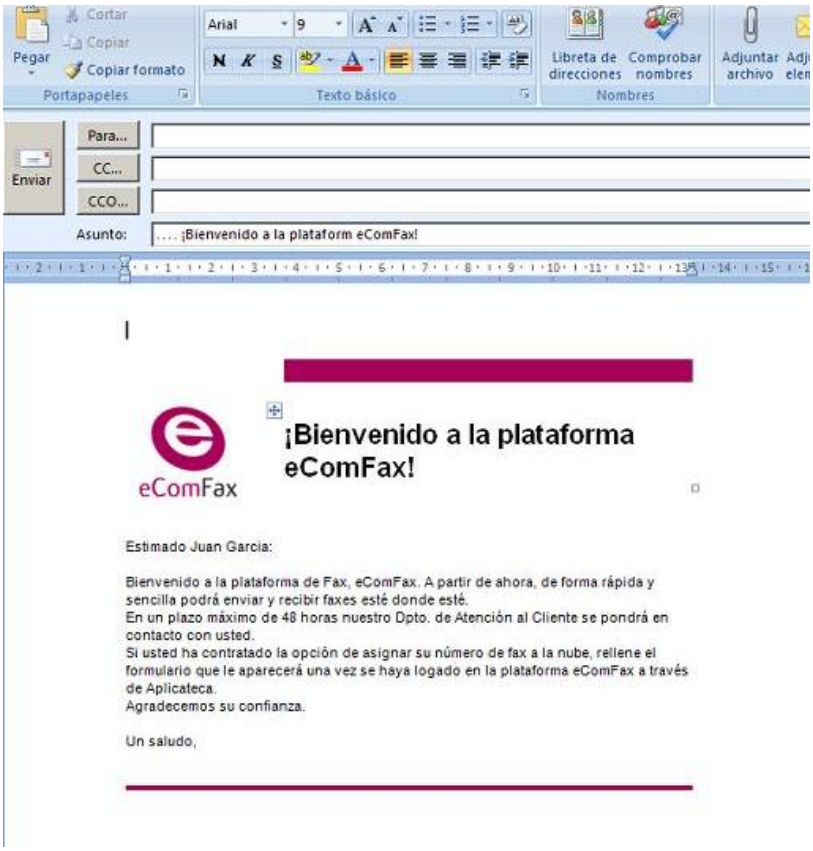


Ilustración 1: Correo de bienvenida

2.2.1 Rellenar formulario web

En el correo electrónico recibido se le indica al usuario que ha de logarse en eComFax y rellenar el siguiente formulario:

> *"Usted ha contratado la opción de "asignar su número de fax especial". Para poder tramitar su solicitud,* ***rellene por favor el formulario*** *que aparece a continuación. Una vez comprobado que los datos son correctos, recibirá un email de confirmación. Y a continuación, información de la documentación necesaria para poder tramitar la solicitud de traslado: documento de solicitud firmado y copia de la última factura del número de fax".*

AVISO IMPORTANTE: Para comenzar con el proceso de tramitación es indispensable rellenar este formulario.

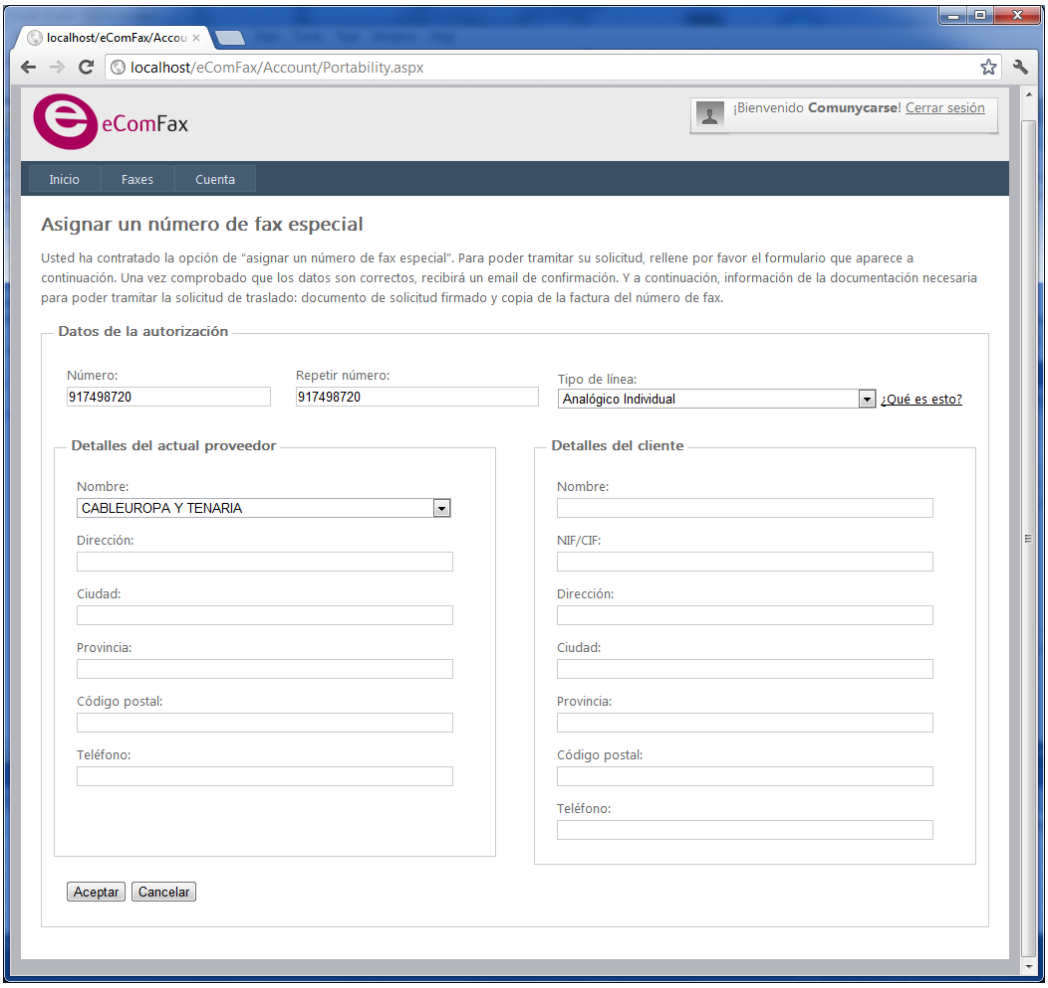


Ilustración 2: Formulario para asignar número de fax especial

Uno de los campos a rellenar del formulario es el **"Tipo de línea"** que desea trasladar:

- **Acceso primario:** Acceso primario al proveedor.

- **Línea individual:** Línea analógica estándar.
- **Línea RDSI:** Línea digital utilizando el protocolo RDSI.
- **Línea inteligente:** Tipo 902.

2.2.2 Número de fax a trasladar pendiente

Tras rellenar el formulario web anterior y comprobar que todo es correcto, se accede a la pantalla que indica que el traslado de número está todavía pendiente:

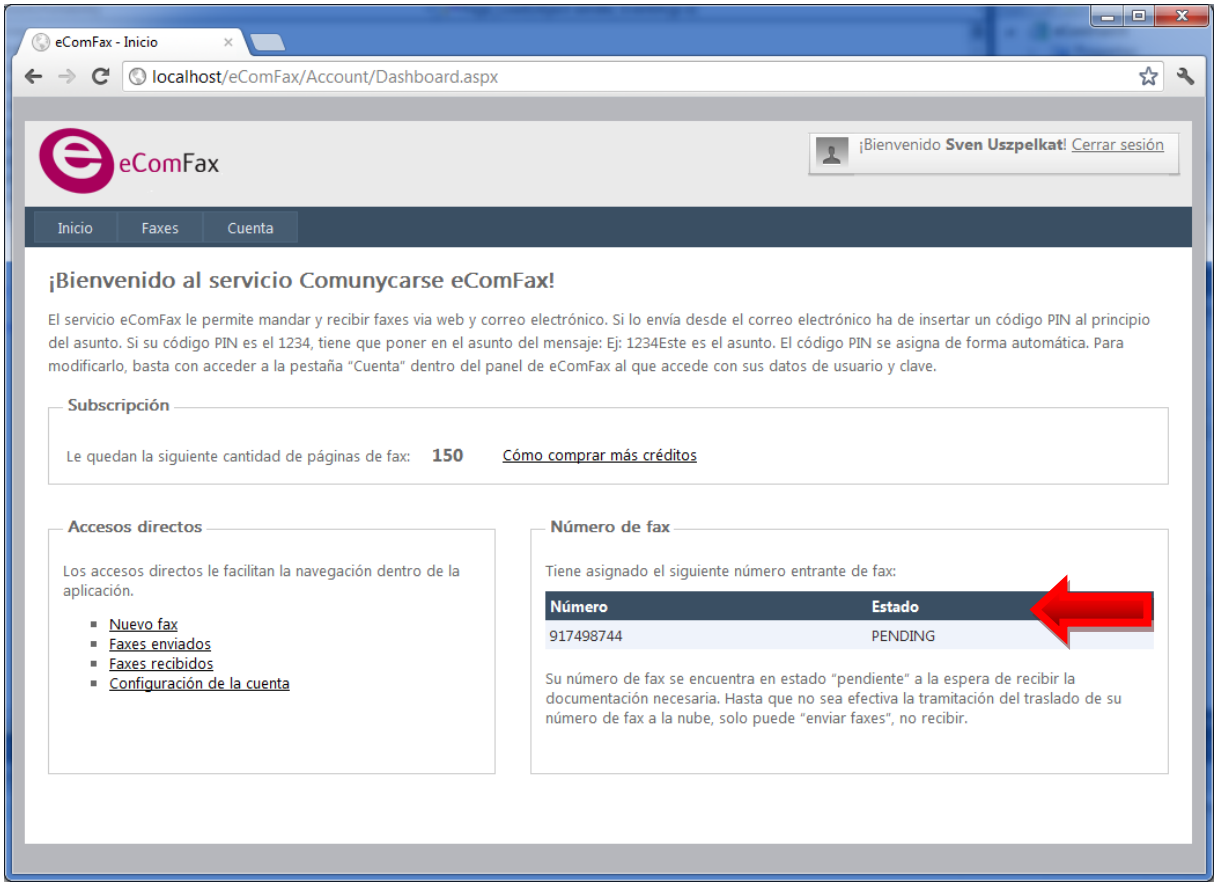


Ilustración 3: Solicitud de un número de fax especial: estado "pendiente"

El estado de traslado de su número de Fax está "pendiente".

Hasta que no sea efectiva la tramitación del traslado de su número de fax especial, **desde ecomfax solo puede "enviar faxes", no recibir.**

2.2.3 Recepción del correo con solicitud a firmar

El usuario recibirá un correo electrónico con información sobre la documentación necesaria para tramitar el traslado de su número de fax especial:

- **solicitud firmada** y
- **copia de la última factura** del número de fax a trasladar

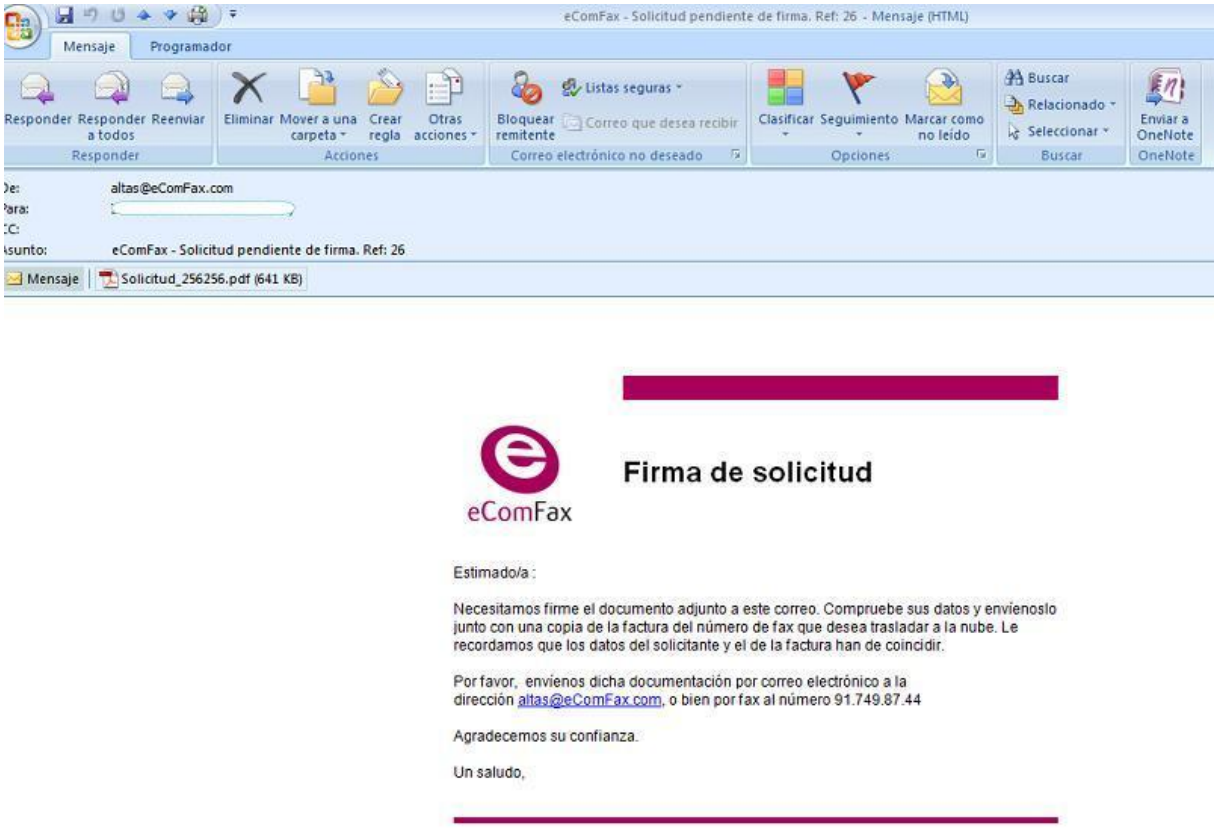


Ilustración 4: Correo con solicitud adjunta a firmar para asignar número de fax especial

Ejemplo Solicitud

COMUNYCARSE
Comunicacion Natural

DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN

Referencia: 13

A QUIEN CORRESPONDA: Les informamos, que con esta autorización, hemos elegido a COMUNYCARSE, como nuestro proveedor de servicio de telecomunicaciones en servicios locales. Por ello, le pedimos que libere el número abajo indicado para la portabilidad local.

Detalles del actual proveedor de servicios :

- Nombre del actual proveedor:
- Dirección:
- Ciudad:
- Provincia:
- Código postal:
- Teléfono:

Detalles del cliente

- Nombre del cliente:
- NIF/CIF:
- Dirección:
- Ciudad:
- Provincia:
- Código postal:

La presente autorización, se aplica al número que a continuación se detalla:

- Número : 917498744
- Tipo de línea: 0

Asimismo, autorizo a Comunycarse Network Consultants S.L., para en mi nombre, realizar todas las gestiones dirigidas a la portabilidad del número arriba indicado.

_____ Representante autorizado (Firma)
_____ Representante autorizado (Letra)
_____ Fecha
_____ Lugar
_____ Nombre la compañía
_____ Número de teléfono de la compañía

Para cualquier duda sobre lo anterior indicado, por favor no duden en contactar el número #. Gracias por atención.

Saludos cordiales,

COD. :

Ilustración 5: Ejemplo de documento de autorización para asignar número de fax especial

El usuario deberá devolver los documentos solicitados debidamente cumplimentados y firmados (en el caso de la solicitud), adjuntándolos a un correo electrónico puede enviar el email: altas@ecomfax.com, o enviándolos por fax al número: 91.749.87.44.

- **AVISO IMPORTANTE:**

  - Los datos del solicitante y el de la factura deben de coincidir.
  - El proceso de tramitación no puede comenzar hasta que no dispongamos de toda la documentación al completo.

2.2.4 Confirmación de documentación recibida

Como confirmación de que se ha recibido la documentación enviada, incluida la solicitud de asignación de fax especial, el usuario recibirá un email de confirmación:

Ilustración 6: Correo de confirmación de recepción de documentación

2.2.5 Notificación de número de fax activado

El proceso de tramitación de asignar un número de fax especial **dura de 1 a 15 días** desde que se ha recibido la documentación y se ha confirmado que no falta ningún dato.

El cliente recibe en su correo electrónico una notificación de que su solicitud de asignación se ha realizado con éxito.

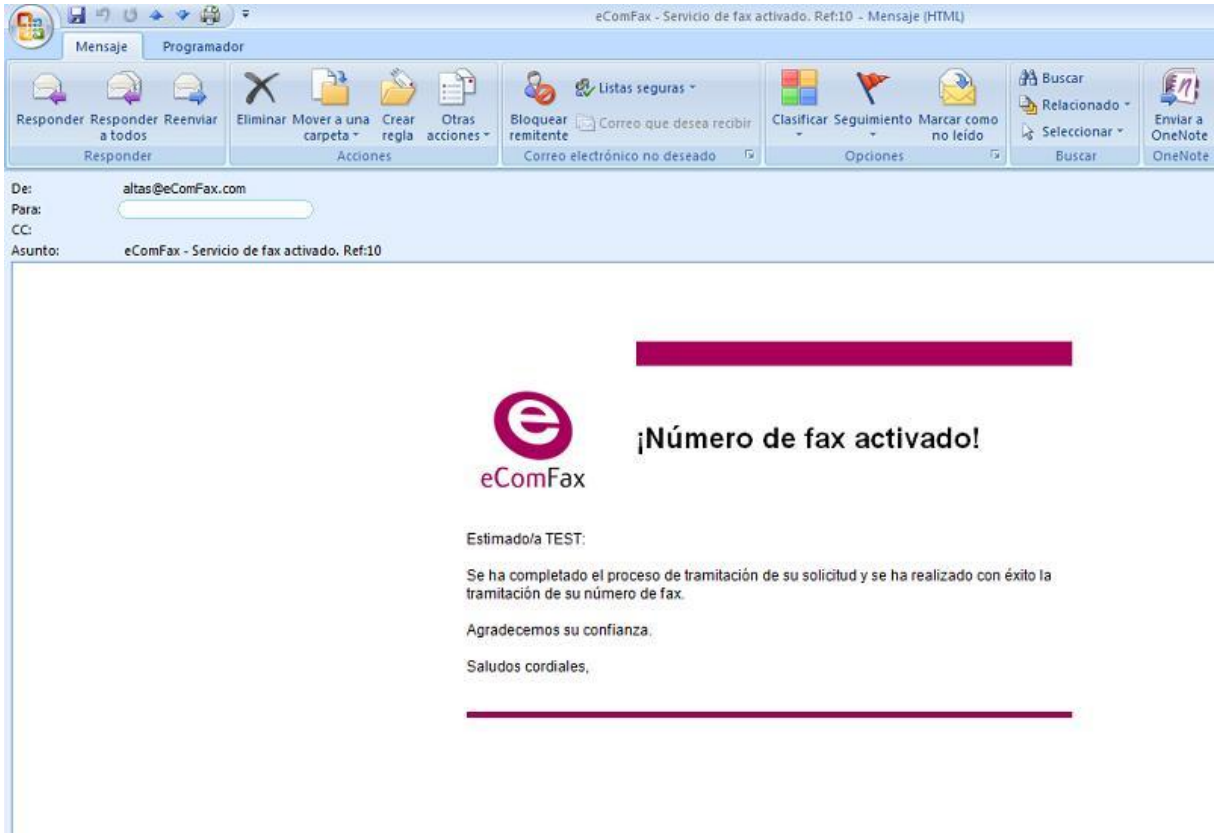


Ilustración 7: Notificación de activación de número de fax especial

2.2.6 Número de fax especial activado

De forma automática, verá que el estado de su número de Fax está OK (no pending). Y por tanto ya puede usar el servicio tanto para enviar como recibir.

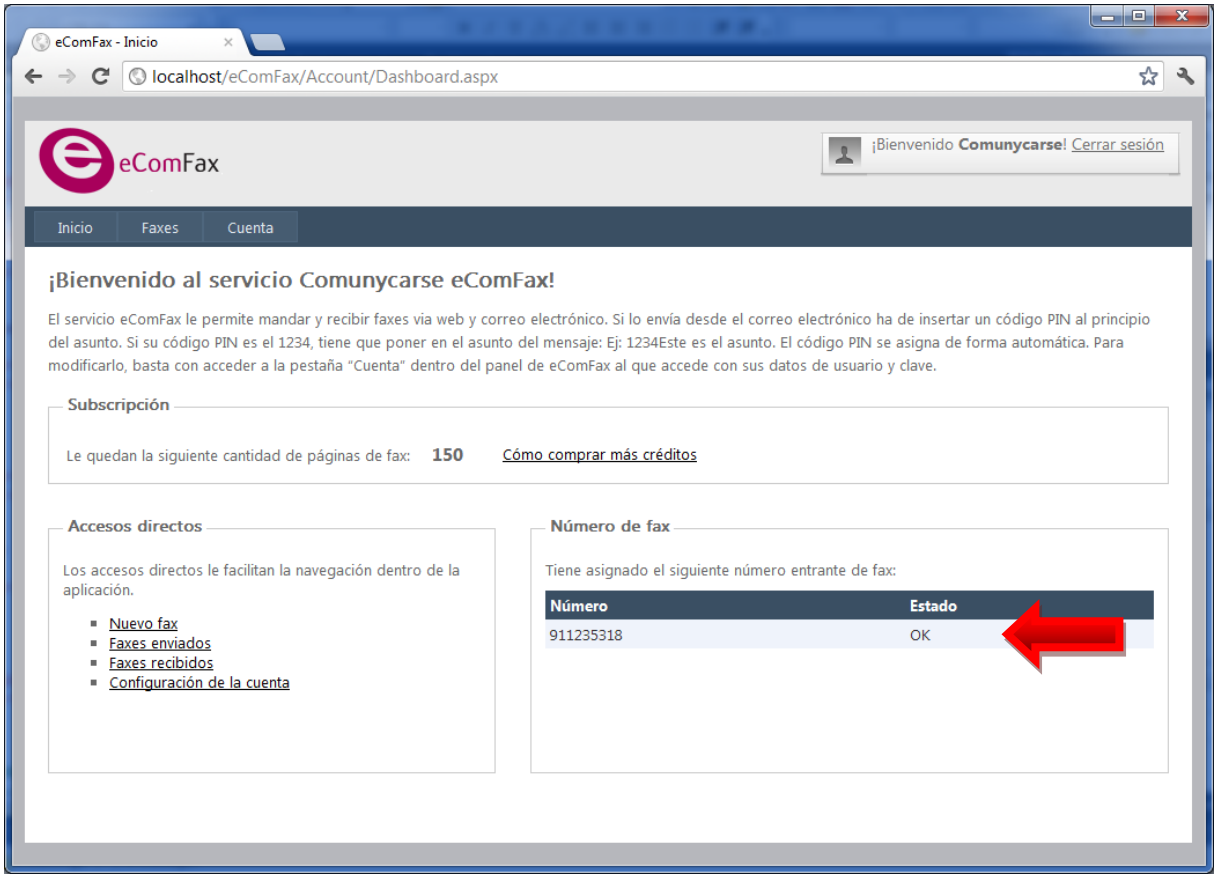


Ilustración 8: Número de fax activo

2.3 Contratación de un NUEVO número de fax

Cuando el usuario se da de alta en el servicio **con un número nuevo** (no solicita un número de fax especial), recibirá un correo electrónico de "Bienvenida" como el siguiente:

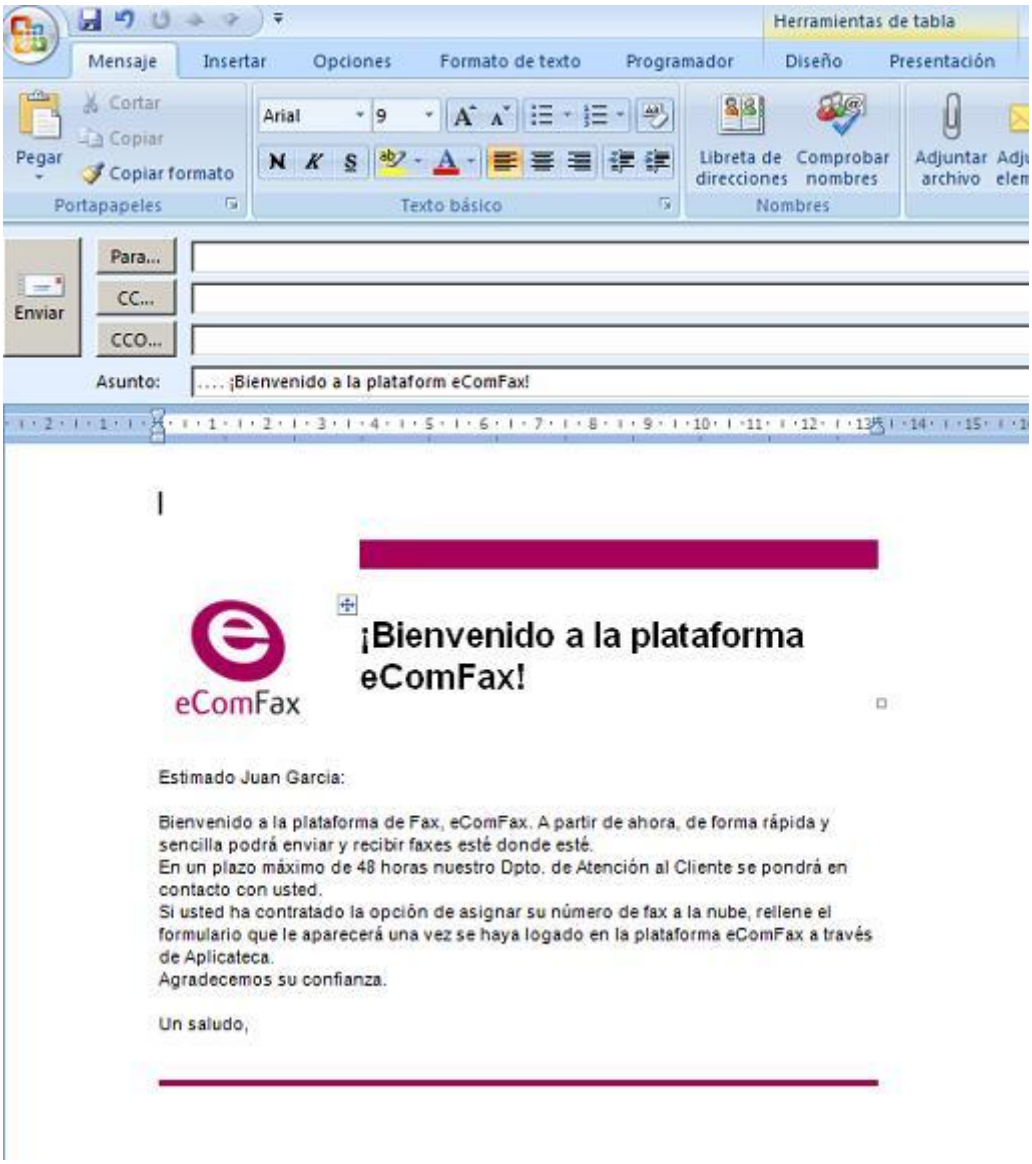


Ilustración 1: Correo de bienvenida

2.3.1 Selección de la Provincia

Cuando el usuario de eComFax se da de alta con un número nuevo, debe entrar en Aplicateca con su login/password acceder a mis Aplicaciones y hacer clic sobre el icono eComFax donde deberá seleccionar su código de provincia.

El usuario puede consultar las provincias y prefijos en la tabla "Prefijos disponibles" que se encuentra en http://www.aplicateca.es/ecomfax , pestaña manual:

Ilustración 2: Página para la selección de la provincia

2.3.2 Nuevo número de Fax asignado

Tras seleccionar la provincia, en función de los prefijos disponibles (ver punto 2.3.1), se informa al usuario del número de fax asignado:

Ilustración 11: Número de fax asignado activo

2.4 Configuración de la cuenta

Para acceder a configurar su cuenta basta con clicar sobre la pestaña "**Cuenta**".

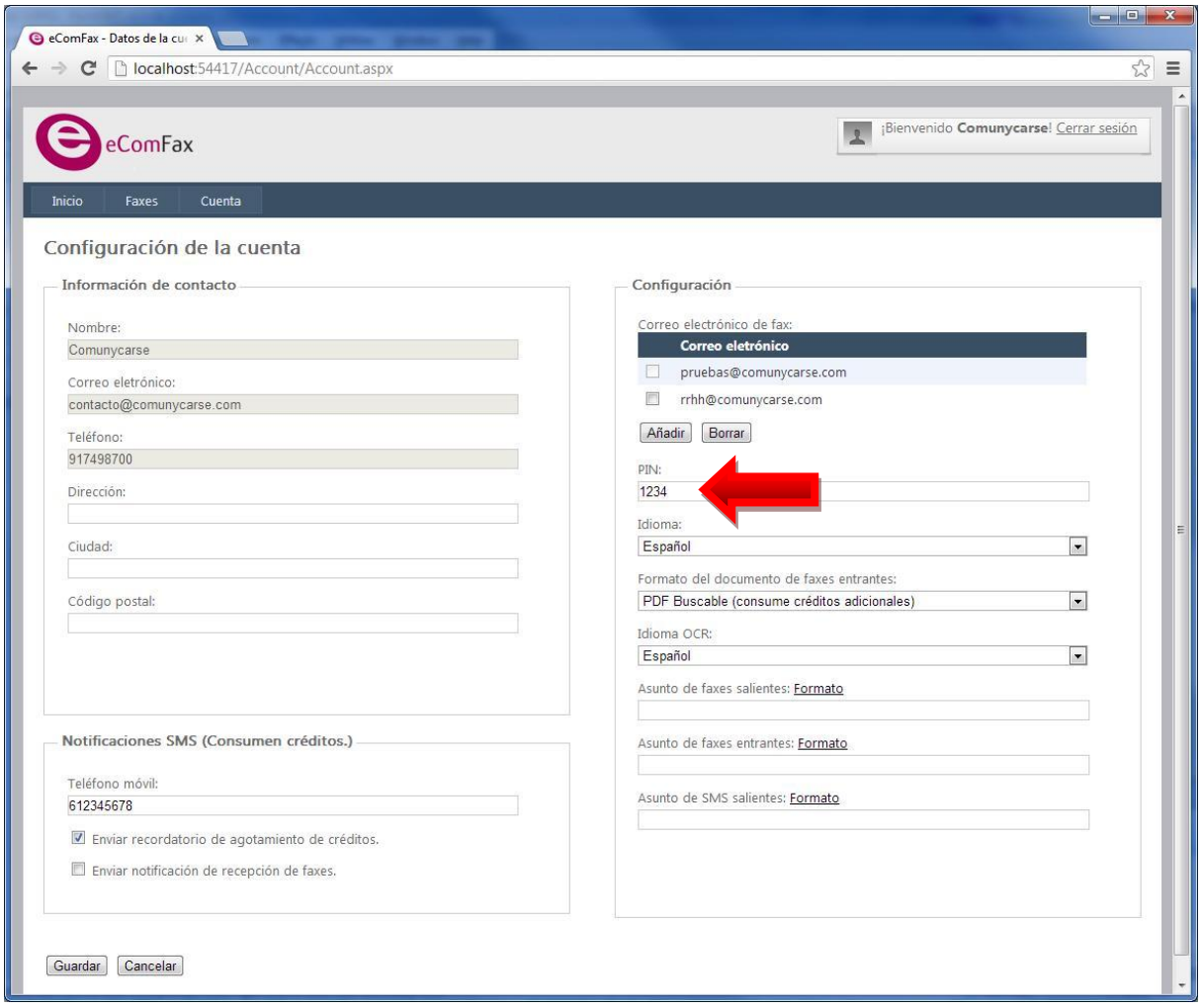


Ilustración 12: Configuración de la cuenta

2.4.1 Configuración del PIN

El dato más importante en la pantalla de "Cuenta" es el PIN.

PIN

El Código PIN es un código de 4 dígitos necesario para enviar faxes por correo electrónico, que debe ser incluido obligatoriamente al principio del campo "Asunto" del correo electrónico.

Este PIN es proporcionado automáticamente cuando el usuario se da de alta en el servicio, pero es configurable por el usuario en cualquier momento, de forma que el usuario puede indicar un PIN más fácil de recordar.

Formato dentro del **Asunto del mensaje**: "CódigoPINlíneadeasunto"

Ejemplo: Si hemos configurado el PIN "1234" y en el asunto del mensaje queremos poner el texto "Factura 8/7/2012", el mensaje de correo electrónico debe incluir un asunto como éste:

"**1234Factura 8/7/2012**".

El sistema de envío de fax elimina automáticamente los cuatro primeros dígitos del asunto, los cuales se validan con el pin del usuario que envía el correo.

En caso de que se envíe un correo electrónico sin este PIN o el PIN incluido sea inválido, el correo será rechazado y el fax no será enviado y por tanto no se consume ningún crédito.

2.4.2 Correo electrónico de fax

El campo "Correo electrónico de fax" indica la cuenta de correo electrónico en la que se reciben los faxes entrantes (enviados al número de fax especial o al número de fax nuevo). Este campo se fija durante la primera contratación y no puede ser modificado directamente en esta página.

Para modificar este dato, acceda a Aplicateca como usuario administrador y siga los pasos necesarios para modificar la aplicación eComFax, tal y como se indica en la "Guía rápida de eComFax", accesible en **www.aplicateca.es/ecomfax**

Es posible **configurar dos cuentas** adicionales de correo electrónico. De manera que cada usuario puede disponer de un total de 3 cuentas de correo a través de las cuales recibe los faxes.

Las tres cuentas reciben lo mismo. Es decir, no se pueden configurar de manera que una cuenta se destine solo a recibir los faxes de un emisor concreto.

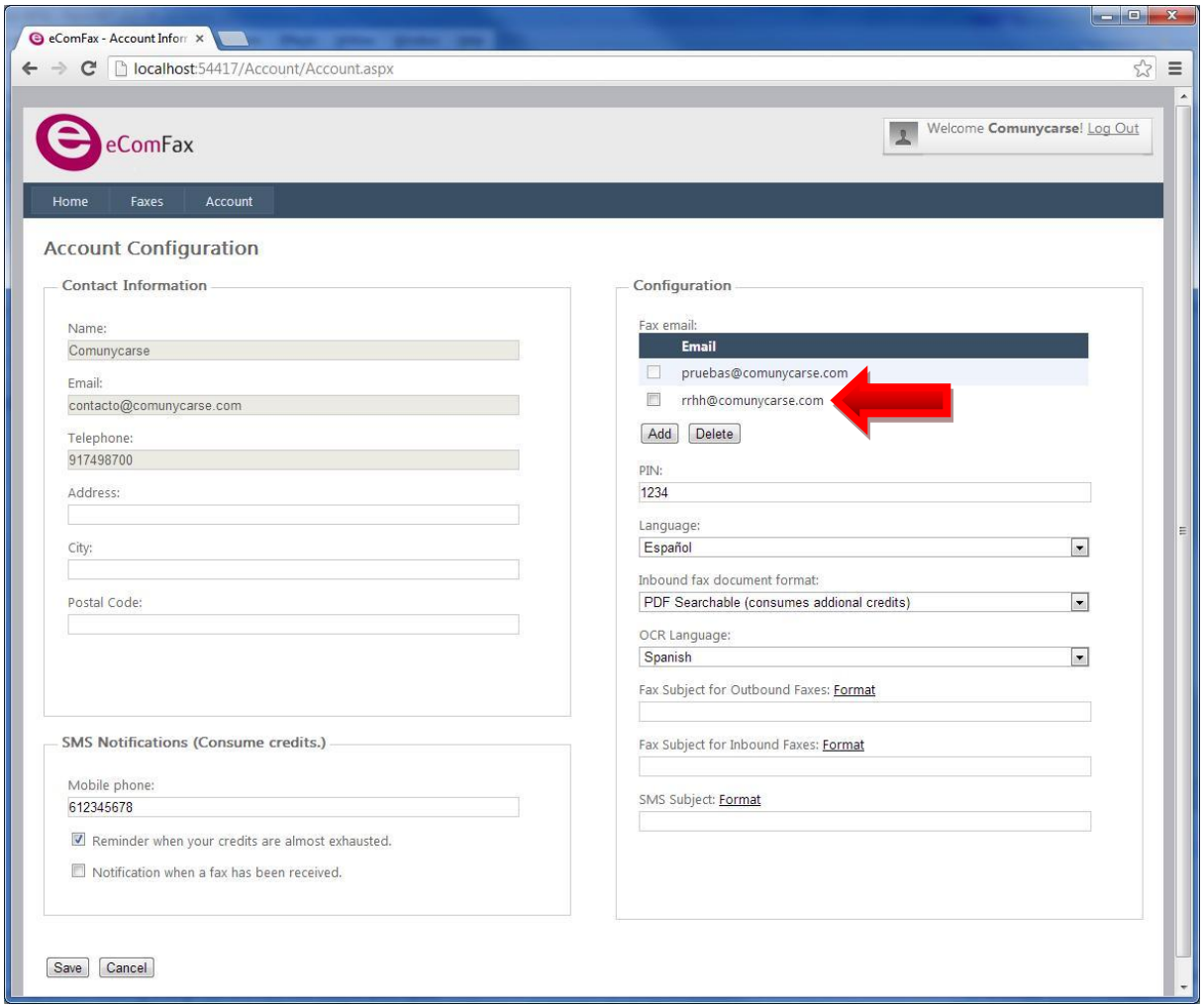


Ilustración 13: Configuración correo electrónico

2.4.3 Otros campos de Interés

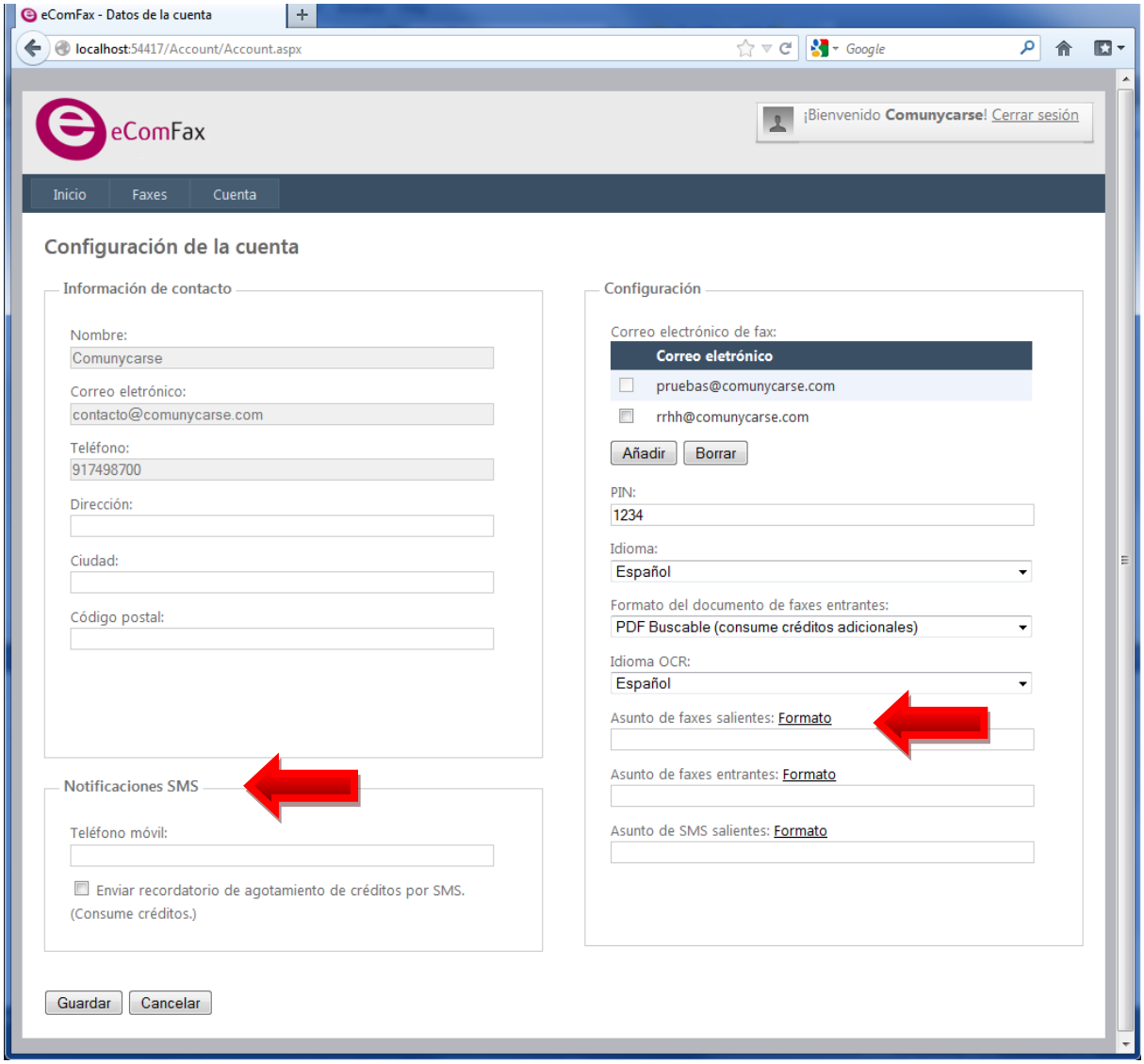


Ilustración 14: Configuración de otros campos

- **Notificaciones SMS**: para introducir el móvil donde recibir el recordatorio de agotamiento de créditos.
- **Asunto de faxes salientes: Formato**: campo utilizado para aquellos que quieren personalizar el asunto de los faxes salientes.
- **Asunto de faxes entrantes: Formato**: campo utilizado para aquellos que quieren personalizar el asunto de los faxes entrantes.
- **Asunto de SMS salientes: Formato:** campo utilizado para aquellos que quieren personalizar el asunto de los SMS.

3. Envío de Faxes

3.1 Envío desde la web de eComFax

Para enviar un fax desde eComFax, el usuario accederá a la pestaña "**faxes**" eligiendo la opción de "**Nuevo Fax**". Puede enviarse un fax adjuntando cualquier formato de documento (más de 60 tipos soportados).

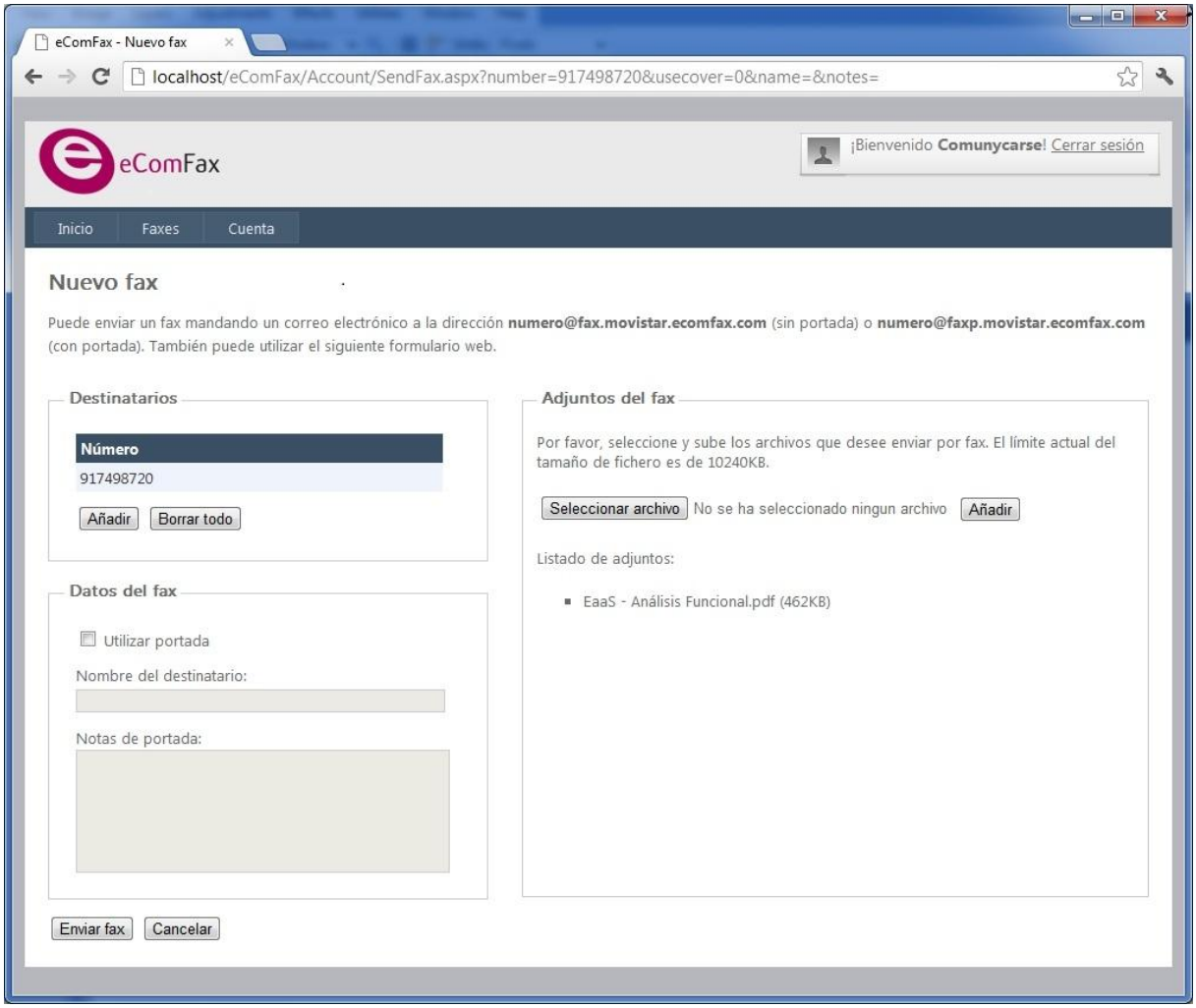


Ilustración 15: Envío de un fax desde la página web

Opciones de Envío:

- Habilitar portada: se incluye una aportada adicional al documento adjunto.
- Indicar número de fax y/o nombre del destinatario.
- Adjuntar varios documentos en un mismo fax.

Ejemplo de **Fax con portada**

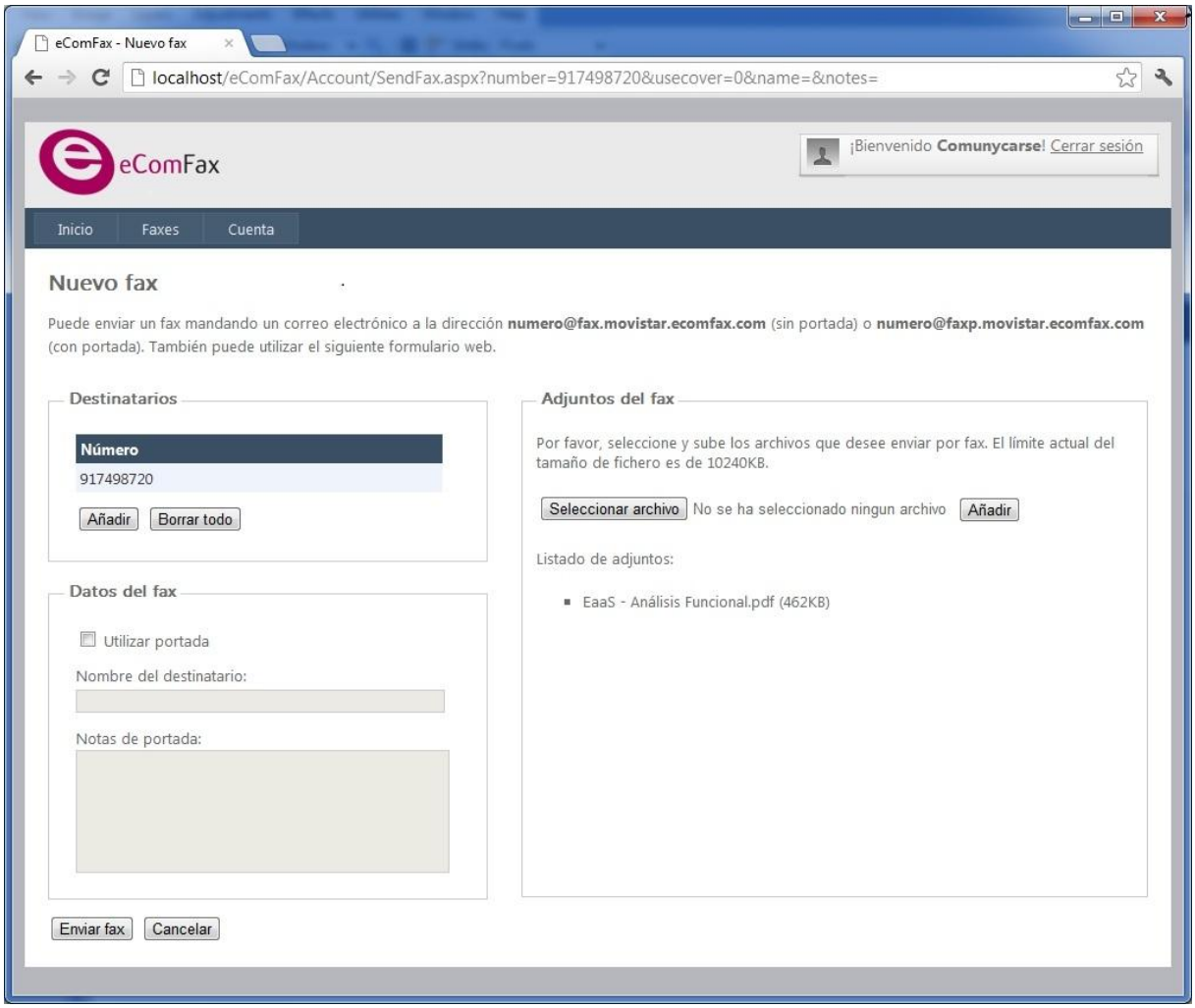


Ilustración 16: Envío de un fax con portada desde la página web

3.2 Envío desde un correo electrónico

3.2.1 Sin portada

Para enviar un fax sin portada, indique en el "para" la siguiente dirección de envío:

Número_de_teléfono_fax@**fax.movistar.ecomfax.com**

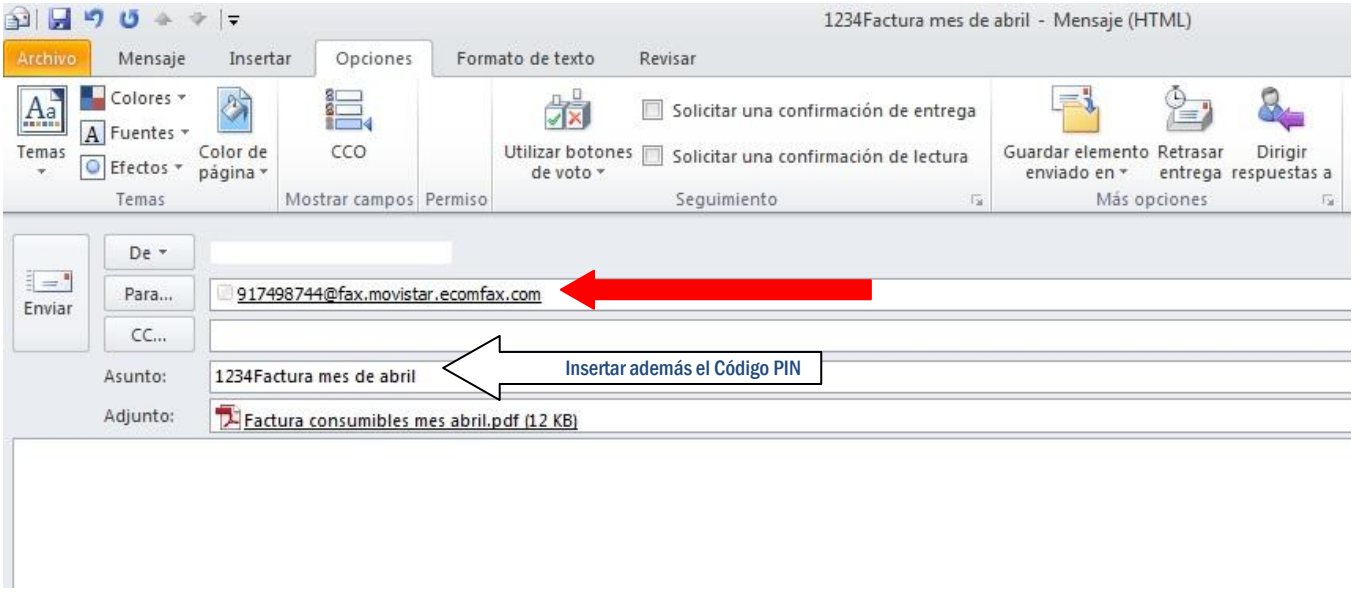


Ilustración 17: Envío de un fax desde el correo electrónico

IMPORTANTE: no olvide que en el Asunto del mensaje debe incluir siempre, al principio, su PIN

Ejemplo: *Asunto del mensaje*: "1234Este es el asunto" (si envía un correo sin PIN o con un PIN inválido, el correo para enviar el fax será rechazado y el fax no será enviado).

- **Aviso**: Solo se envía por fax el adjunto o adjuntos. **El cuerpo del mensaje del correo electrónico es siempre ignorado**.

3.2.2 Con portada

Para enviar un fax con portada, indique en el "para" la siguiente dirección de envío:

Número_de_teléfono_fax@**faxp.movistar.ecomfax.com**

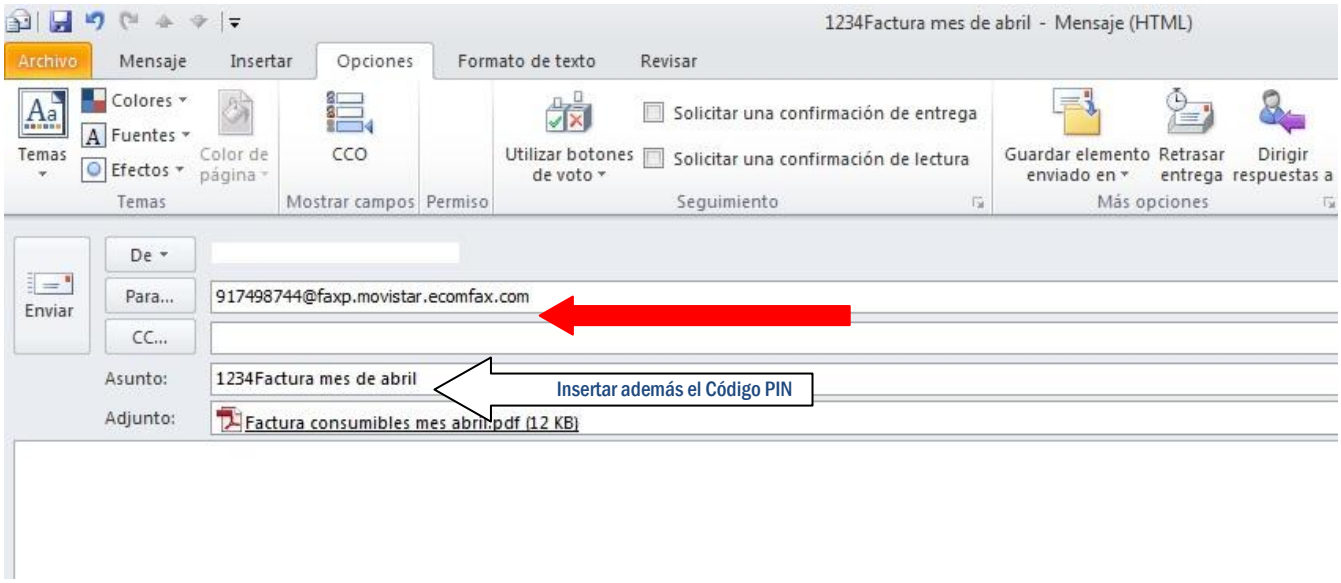


Ilustración 18: Envío de un fax con portada desde el correo electrónico

- Aviso: El asunto del mensaje serían las notas de portada. **El cuerpo del mensaje del correo electrónico es siempre ignorado.**

3.2.2.1 CON PORTADA INDICANDO EL NOMBRE DEL DESTINATARIO

Para que la portada del fax incluya el nombre del destinatario, indique en el "para":

```
/name={nombre}/fax={número de fax}@faxp.movistar.ecomfax.com
```

O bien de esta otra forma (lo que además permite que el nombre contenga espacios):

```
/name={nombre con espacios} <{numero de
    fax}@faxp.movistar.ecomfax.com>
```

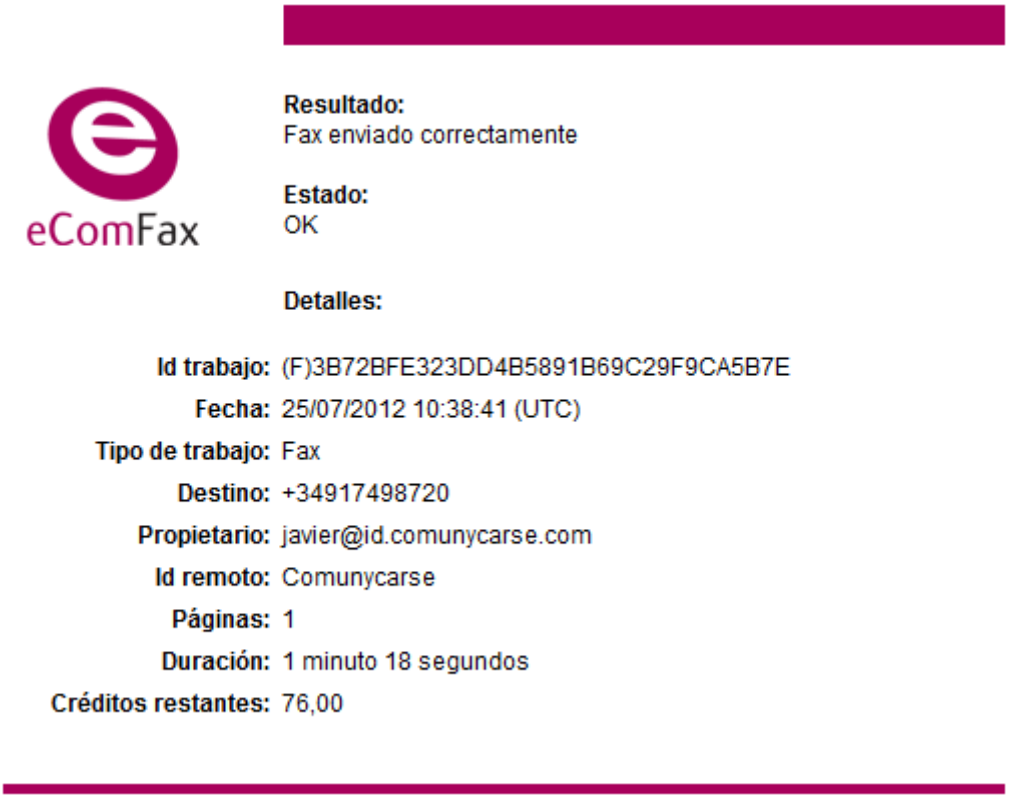
Ejemplos del campo "para":

```
/name=Robert/fax=917498744@faxp.movistar.ecomfax.com
/name=Robert Smith <917498744@faxp.movistar.ecomfax.com>
```

(Obsérvese que en este segundo ejemplo la dirección de correo está encerrada entre los caracteres '<' y '>').

3.3 Mensaje de confirmación del estado de trasmisión

Una vez enviado un fax, el usuario recibirá un correo electrónico informando del estado de la trasmisión de dicho fax:



eComFax

Resultado:
Fax enviado correctamente

Estado:
OK

Detalles:

Id trabajo:	(F)3B72BFE323DD4B5891B69C29F9CA5B7E
Fecha:	25/07/2012 10:38:41 (UTC)
Tipo de trabajo:	Fax
Destino:	+34917498720
Propietario:	javier@id.comunycarse.com
Id remoto:	Comunycarse
Páginas:	1
Duración:	1 minuto 18 segundos
Créditos restantes:	76,00

Ilustración 19: Ejemplo de correo electrónico con la notificación de un fax enviado

Como puede verse, el mensaje recibido incluye, además, el número de créditos restantes en la cuenta del usuario.

4. Recepción de Faxes

4.1 Consulta desde eComFax

Para consultar el historial de los faxes recibidos, debe accederse a la web de eComFax, pestaña "**faxes**" y elegir la opción de "**Faxes Recibidos**"

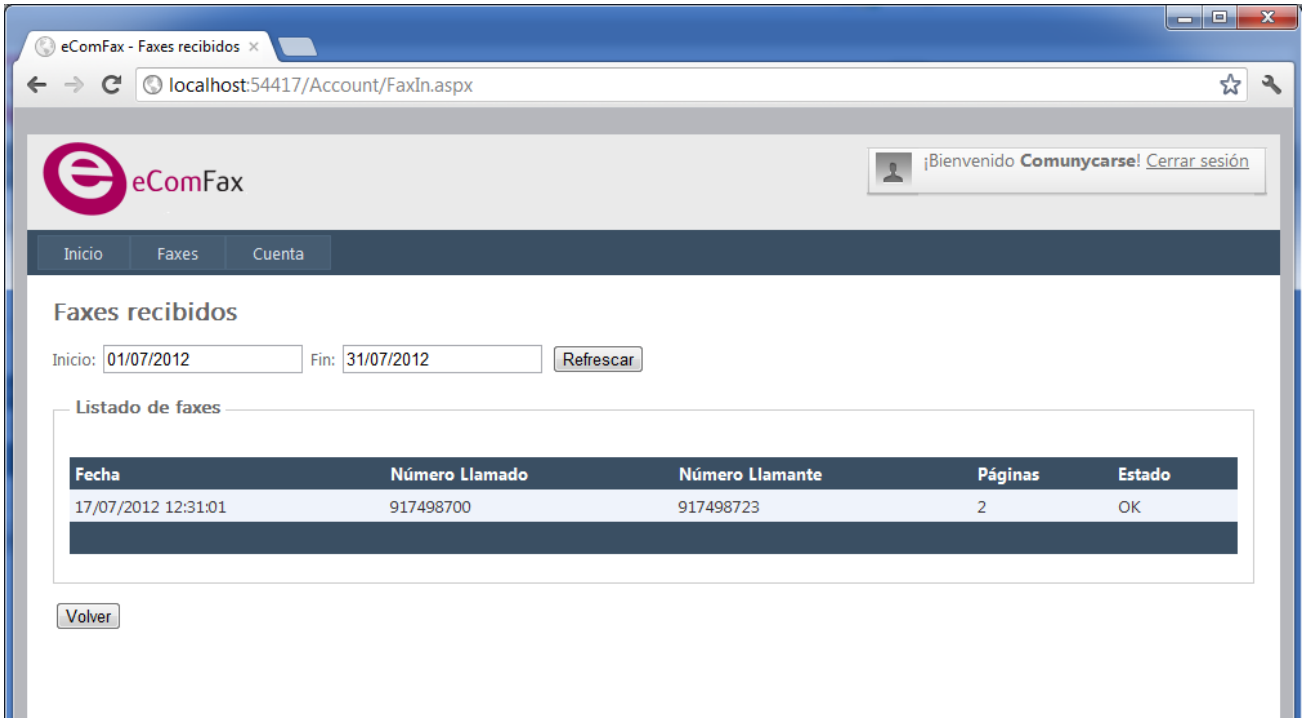
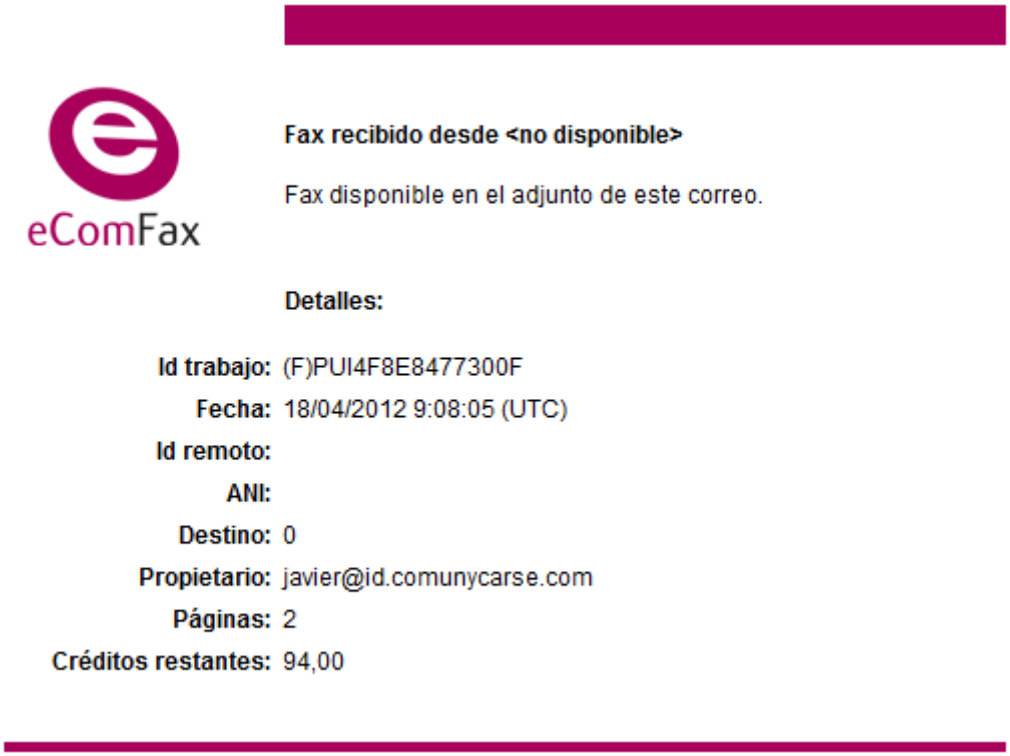


Ilustración 20: Relación de faxes recibidos

4.2 Consulta por Email

Cuando reciba un nuevo fax que ha sido enviado al número de fax determinado en los pasos 2.2 Asignación de un número de fax especial, o 2.3 Contratación de un NUEVO número de fax , el fax recibido es enviado adjunto a un mensaje de "recepción de fax" a la cuenta o cuentas de correo o cuentas que el usuario configuró, y que aparecen configuradas en la página 2.4.2 Correo electrónico de fax.



eComFax

Fax recibido desde <no disponible>

Fax disponible en el adjunto de este correo.

Detalles:

Id trabajo:	(F)PUI4F8E8477300F
Fecha:	18/04/2012 9:08:05 (UTC)
Id remoto:	
ANI:	
Destino:	0
Propietario:	javier@id.comunycarse.com
Páginas:	2
Créditos restantes:	94,00

Ilustración 21: Ejemplo de correo electrónico con un fax recibido

Recuerde que si desea cambiar las cuentas de correo electrónico para la recepción de fax, debe seguir el procedimiento indicado en la Guía Rápida de eComFax, accesible www.aplicateca.es/ecomfax.

5. Mensaje de aviso por agotamiento de créditos

Cuando el cliente **haya consumido el 80% de sus créditos,** recibirá un correo de aviso. Existe la posibilidad de recibir una "notificación por SMS". Dicha notificación se activa desde el apartado "Configuración de la cuenta". El envío de estas notificaciones por SMS consume créditos (1,5 créditos por notificación).

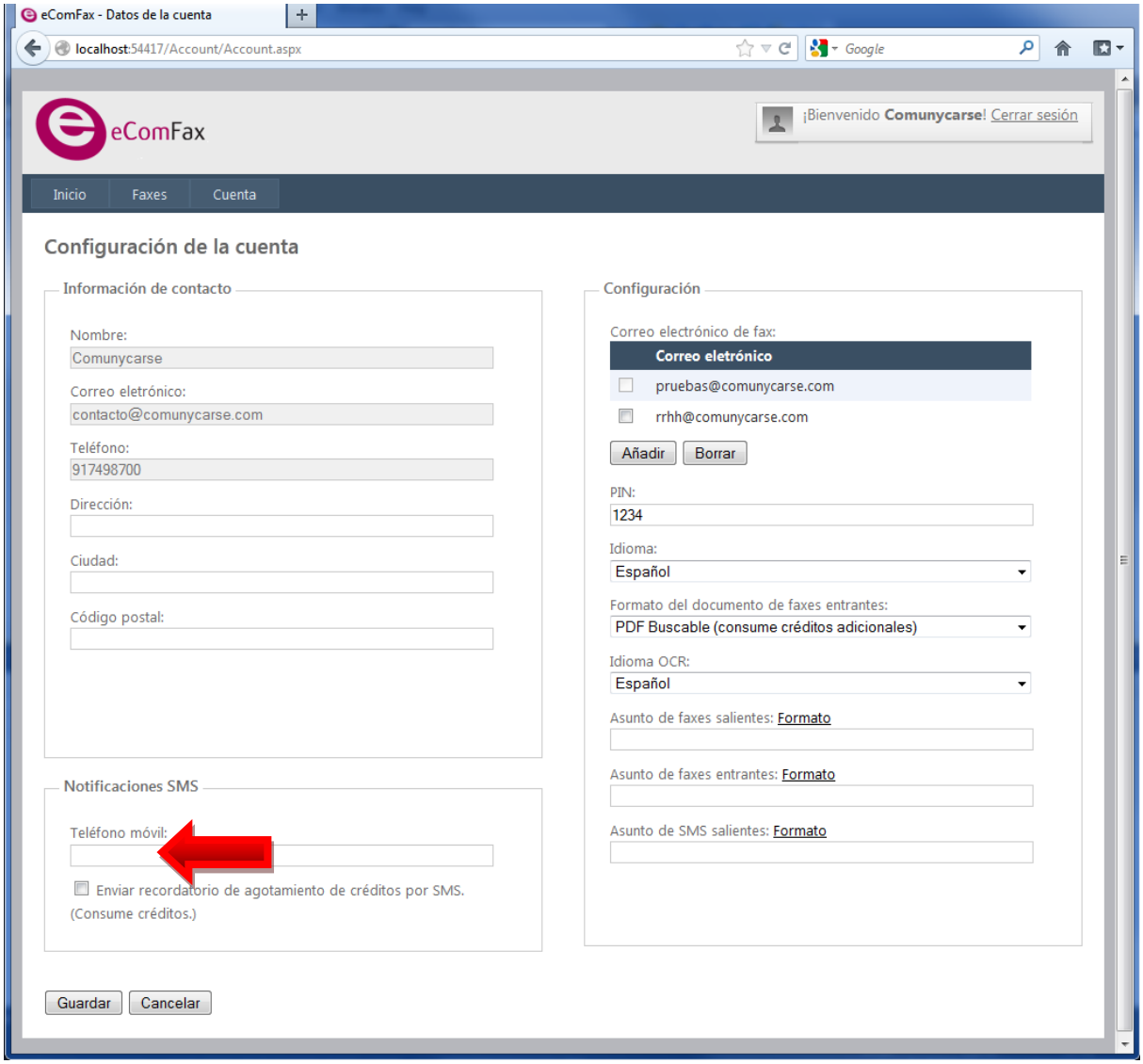
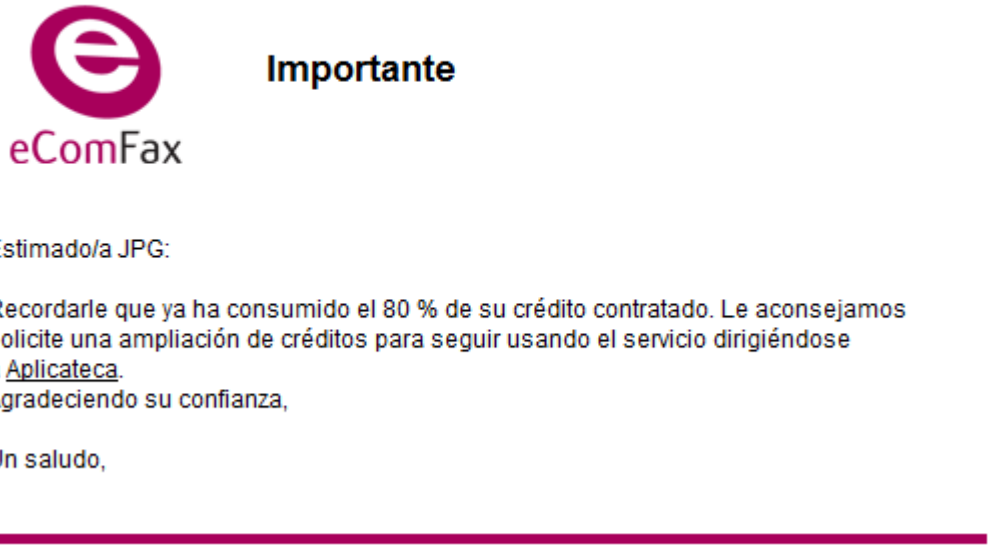


Ilustración 22: Notificación SMS

- Cuando el cliente envíe un Fax y no tenga suficientes créditos, el **servicio cubrirá la transmisión completa**, pero quedarán pendientes los créditos no pagados para la siguiente compra de créditos.
- Cuando el cliente quiera recibir un Fax y no disponga de suficientes créditos, la plataforma no le reenviará la imagen de fax por correo sino una notificación informándole de que ha recibido un fax y **quedará retenido durante un máximo de 30 días** hasta que disponga de nuevo de créditos.



Importante

Estimado/a JPG:

Recordarle que ya ha consumido el 80 % de su crédito contratado. Le aconsejamos solicite una ampliación de créditos para seguir usando el servicio dirigiéndose a Aplicateca.
Agradeciendo su confianza,

Un saludo,

Ilustración 23: Ejemplo de correo electrónico recordando el próximo agotamiento de créditos disponibles

Recuerde que, para adquirir más créditos, debe acceder a Aplicateca como usuario administrador y ampliar el número de créditos, tal y como se describe en la guía rápida de eComFax disponible en www.aplicateca.es/ecomfax